

<<有效沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<有效沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787500439424

10位ISBN编号：7500439423

出版时间：2003-7

出版时间：中国社会科学出版社

作者：柳青,蓝天

页数：181

字数：145000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;有效沟通技巧&gt;&gt;

## 前言

一、决定业绩的三方面——态度、知识、技巧 我们处在一个竞争的时代，我们面临的竞争正在变得越来越激烈。

以前我们更多地感受到的是产品的竞争，而现在我们的竞争越来越转向人力资源的竞争。

无论对于一个企业还是对于一个职业人士来说，提高员工或个人的素质和技能将变成企业和个人发展的核心竞争力。

一个员工能够在工作中取得怎样的业绩，取决于三个方面的因素：态度、知识和技巧。

决定业绩的三方面 态度+知识+技巧 你在工作中的态度将决定着你的业绩；你学到的或掌握的专业知识只是决定你工作能力大小的一个重要的因素；而技巧是另外一个非常重要的因素。

对于知识(Knowledge)和技巧(Skill)的区别，很多中国人理解得还不是非常深刻。

当竞争越来越激烈的时候，每一位职业人士都非常迫切地想提高自己的竞争能力，于是去参加各种各样的学习，他们首先想到是学习MBA，学习英语或者学习项目管理等等课程，其实这些都是知识的一部分。

对更多的职业人士来说，需要的不仅仅是知识，更多的是技巧(Skill)，因为技巧才更具实践性，能够直接指导你的实践活动。

对于我们很多人说，我们从小接受的教育，一直到参加工作，接受的大都是知识的教育。

而对于技巧的教育却非常的缺乏。

技巧就是一个人的行动，这将是我们的学习的一个重点。

当你要提高自己的能力的时候，首先应该学习的是技巧。

当然，作为一个职业人士，态度、知识、技巧三者都是取得成功所不可或缺的。

二、沟通技巧是成功人士的必备技能 一个职业人士所需要的三个最基本的技能依次是：沟通的技巧+管理的技巧+团队合作的技巧 这就像我们小学学的 $1+1=2$ 一样，是一个职业人士所需要具备的入门的基本课程。

世界上很多著名的公司都把这三点当做员工最基本的三个技巧。

企业的人事经理在招聘新员工时，对新员工有一个非常重要的要求，就是新员工必须具备良好的沟通技巧。

但常常会发生这样的事情：人事经理在面试的时候经常问应聘者：你怎么和上级进行沟通?怎么和同事进行沟通?怎么和下级进行沟通?而面试者总能滔滔不绝地讲出成功的沟通应该怎样做。

但是，在实际的工作中，他很可能做不到这些，达不到预期的沟通效果，不能保证工作的正常运转。

有句话叫做“说到不如做到，要做就做最好”，而本书要讲的沟通技巧(Skill)就是教你如何去做，而不仅仅是如何去说。

三、本书的结构 关于本书的结构，我们是这样编排的：全书共十章，分为上下两篇，第一至六章是上篇：第一章主要概述沟通的含义，包括沟通的三大要素、沟通的两种方式、沟通的双向性和沟通的三种行为，另外还介绍了沟通失败的原因，并提出有效沟通的三大原则，这是全书的纲领。

在第二、三章我们介绍有效沟通的过程和步骤，主要是围绕沟通的双向性展开的；第四章重点讨论了有效的肢体语言问题，这是有效沟通的两种方式(语言和肢体语言)之一；由于很多书上对沟通语言讲的比较多，本书不做单独讨论，而穿插在第五章和第六章电话沟通技巧、会议沟通技巧之中，这是职业人士运用很多的两种非常重要的沟通形式。

下篇讲述的是人际沟通技巧。

第七章总论针对不同的人际风格应该采取怎样的沟通技巧，第八、九、十等三章分别论述了对上下级和客户的沟通技巧，这也是职业人士人际沟通技巧中最重要的一种。

任何事物都不可能十全十美，本书的编排和讲述更不可能面面俱到、完美无缺，希望热心的读者能够不吝赐教，对本书提出批评或建议，让我们实现真正有效沟通，共同提高，不断进步!

## <<有效沟通技巧>>

### 内容概要

沟通，它是一种能力，并不是一种本能。它不是天生具备的，而是一个需要我们后天培养的，需要我们去努力学习的，努力经营的。随着沟通时代的来临，学习沟通技巧，能够让我们每一个人都更具有影响力，能够把自己的理论更顺利地实施。

本书通过对最新沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，提炼出一套高效的沟通技巧。

在阅读本书的过程中，您将接受系统的沟通技能训练，通过专家的言传身教领悟沟通秘诀，成为一个好的沟通师。

本书适用于所有职场人士。

<<有效沟通技巧>>

作者简介

柳青，中国第一代专职培训师，诺基亚中国学院培训讲师，中国人民大学MBA特邀讲师。1995年接受英国培训机构TACK首次中国培训师认证，曾任DHL中国区销售培训经理、伊莱克斯中国北方区培训经理、吉百利中国投资有限公司培训经理等职。

<<有效沟通技巧>>

书籍目录

上篇 第一章 沟通概述 沟通的含义 沟通失败的原因 高效沟通的三原则 第二章 有效沟  
通过程 有效发送信息的技巧 关键的沟通技巧——积极聆听 有效反馈技巧 第三章 有效沟  
通的基本步骤 步骤一：事前准备 步骤二：确认需求 步骤三：阐述观点 步骤四：处理  
异议 步骤五：达成一致 步骤六：共同实施 第四章 有效的肢体语言 信任是沟通的基础  
沟通的态度 有效利用肢体的语言 第五章 电话沟通技巧 接听、拨打电话的基本技巧和程序  
转接电话的技巧 应对特殊事件的技巧 第六章 会议沟通技巧 会议的安排 会议的主持  
灵活地应对会议的困境下篇 第七章 人际风格沟通技巧 人际风格的四大分类 各类型人际  
风格的特征与沟通技巧 第八章 怎样与领导进行沟通 向领导请示汇报的程序和要点 与各种性  
格的领导沟通的技巧 说服领导的技巧 第九章 怎样与部下进行沟通 下达命令的技巧 赞扬  
部下的技巧 批评部下的方法 第十章 接近客户的技巧 如何使用接近语言 接近客户的技巧  
获取客户好感的六大法则

## <<有效沟通技巧>>

### 章节摘录

版权页：插图：（2）电话电话是我们传统而常见的一种沟通方式。

我们知道电话沟通也是语言沟通的一种，但是电话里的语言沟通里不仅包含你所说的内容，也包含了你说话的抑扬顿挫的语气，这也是一种肢体语言的表现，这种肢体语言能够传递给对方一定的情感和思想。

所以说电话包含一定的信息，也包含一定的思想和情感。

与电子邮件相比，电话包含的信息量可能少一些，有时候可能会更不准确一些，因为口头语言不如书面语言准确。

由于在电话沟通中，对方不可能一下子记住太多的信息，他会遗忘，所以说电话是一种对一些短小的信息、简单思想情感传递的有效方式，如：“你是否能够开会”、“明天你是否来办公室”等。

工作中在确认某件事情的时候，用电话是非常好的。

同时，我们还注意到电话有一个特别好的优势，就是它的速度快，能够及时地做出决定。

（3）开会或者面对面谈话哪种方式是最好的沟通方式呢？

面对面的方式是最好的沟通方式。

当有可能选择的时候首先选择面对面谈话。

但是，现在的通讯设备发展迅速，很多员工在沟通的过程中，由于习惯，他首先会选择电话或者选择E-mail，而忘了最好的方式是面对面谈话。

面对面交流的信息、思想和情感是最全面的，从量上讲也是最大的，它完全涵盖了电话交流的所有优势，也可以比E-mail传达远为丰富的思想和情感。

然而，随着通讯技术的迅速发展，现代人往往会忽略和漠视的，恰恰是这种最好的沟通方式。

当然，在具体情况之下要选择哪种沟通方法还是要具体分析，各种方法的优劣都是相对的。

<<有效沟通技巧>>

编辑推荐

《有效沟通技巧》世界500强企业培训教程。

<<有效沟通技巧>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>